

OPĆI USLOVI PUTOVANJA PUTNIČKE

AGENCIJE DALIA TRAVEL D.O.O. MOSTAR

1. PRIJAVE I UPLATE

Putnik se za putovanje može prijaviti u Putničkoj agenciji Dalia Travel d.o.o. sa sjedištem u Mostar (u daljnjem tekstu: organizator) i ovlaštenim agencijama agentima (u daljnjem tekstu: posrednik). Kada posrednik u potvrdi o putovanju ne naznači svojstvo posrednika, onda za izvršenje programa putovanja odgovara kao organizator. Prijava postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem pisanog ugovora – prijava za putovanje (u daljnjem tekstu: ugovor). Prilikom prijave, putnik je dužan uplatiti akontaciju u visini od 40% od cijene aranžmana, a ostatak ugovorene cijene sedam dana prije početka putovanja minimalno na 7 dana, ako programom putovanja nije drugačije određeno. Ukoliko putnik u roku ne izvrši uplatu u cijelosti, smatra se da je putovanje otkazao.

2. OBAVEZE I PRAVA ORGANIZATORA

Pravo i obaveza organizatora:

- da putniku izda ugovor o putovanju (prijava za putovanje),
- da putniku učini dostupnim program putovanja i opšte uslove putovanja,
- da putniku ponudi osiguranje prema polici koju organizator ima ugovorenu sa osiguravajućim društvom,
- da se stara o pravima i interesima putnika saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti,
- da isplati putniku adekvatnu naknadu povodom blagovremenog i osnovanog pisanog prigovora zbog potpunog ili djelimičnog neizvršenja usluga obuhvaćenih programom putovanja.

3. OBAVEZE I PRAVA PUTNIKA

Pravo i dužnost putnika:

- da se upozna sa programom putovanja, općim uslovima putovanja i uslovima osiguranja, što prilikom zaključenja ugovora (u svoje ime i u ime korisnika za čije potrebe zaključuje ugovor) potvrđuje prihvatanjem klauzule u prijavi "Saglasan sa općim uslovima putovanja",
- da uplati ugovorenu cijenu pod uslovima i na način predviđen programom putovanja,
- da organizatoru blagovremeno dostavi sve podatke i dokumente potrebne za organizovanje putovanja,
- da garantuje da on, njegove isprave, prtljag i dr. ispunjavaju uslove određene propisima naše zemlje, tranzitne i odredišne zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi),
- da isplati naknadu koju pričinu organizatoru ili trećim licima kršenjem zakonskih i drugih propisa i ovih uslova,

– da odredi drugo lice da umjesto njega putuje (uz uslov da to lice ispunjava uslove predviđene za određeno putovanje) i organizatoru nadoknadi stvarne troškove prouzrokovane zamjenom.

4.CIJENA I SADRŽAJ PROGRAMA PUTOVANJA

Cijene su iskazane u konvertibilnim markama (KM). U slučaju da su iskazane u stranoj valuti, uplata se vrši prema prodajnom kursu Centralne banke Bosne i Hercegovine na dan uplate, ako u programu putovanja drugačije nije predviđeno.

Cijene za sva putovanja date su po osobi na bazi hotelskog smještaja u dvokrevetnim, trokrevetnim i četverokrevetnim sobama, ako u programu putovanja drugačije nije predviđeno.

Cijene su formirane na osnovu poslovne politike organizatora i ne mogu biti predmet prigovora ili reklamacije.

Organizator može predvidjeti da usluge koje se isključivo koriste u inostranstvu putnik plaća direktno inostranom partneru.

Turističko putovanje obuhvata kombinaciju najmanje dvije od sljedećih usluga: uslugu prijevoza, turističkog vodiča – pratioca, smještaja, ishrane i pripremu i organizaciju putovanja, za koje usluge je programom putovanja definisana jedinstvena cijena.

Cijena aranžmana (ako nešto drugo nije ugovoreno) ne obuhvata:

- aerodromske takse,
- fakultativne izlete,
- troškove pribavljanja i izdavanja viza,
- dodatne usluge (room servis, catering, korištenje sobnog bara, klima uređaja, sportske, ljekarske, telefonske i slične usluge).

Sve vrste posebnih usluga (jednokrevetna soba, dodatni obroci, sobe sa pogledom na more ili sobe sa posebnim položajem, sobe tipa „suite“ ili porodične sobe) putnik posebno plaća i dužan ih je naručiti prilikom prijave putovanja. Ukoliko putnik zahtijeva posebnu uslugu za vrijeme putovanja, tu uslugu plaća predstavniku inostranog partnera u valuti zemlje u kojoj se nalazi, odnosno neposrednom pružatelju usluga. Organizator ne može biti odgovoran za fakultativne izlete i naknadno izvršene usluge povodom zahtjeva putnika, a koje izvrši i naplati inostrani partner, odnosno neposredni pružatelj usluga koje nisu bile predviđene programom putovanja.

5.POVEĆANJE CIJENE I PRAVO NA OTKAZ ZBOG POVEĆANJA CIJENE

Organizator putovanja može zahtijevati povećanje ugovorene cijene ako je nakon zaključenja ugovora došlo do promjene u kursu, npr., prilikom razmjene domaće valute u odnosu na valutu iskazanu u cjenovniku, te u svim drugim slučajevima promjene kursa u odnosu na objavljene valute u programu putovanja, ili kada dođe do promjene u tarifama prijevoznika.

Za povećanje objavljene cijene do 10 % nije potrebna saglasnost putnika, a povećanje cijene se može odnositi samo na dio usluga koji putnik još nije platio.

Ako povećanje ukupno ugovorene cijene prelazi 10%, putnik može putem pisanog otkaza raskinuti ugovor bez obaveze naknade štete, ali najkasnije u roku od 48 sati od dostavljanja obavještenja o povećanju cijene. U tom slučaju ima pravo na povrat onoga što je platio organizatoru. Ukoliko u naznačenom roku putnik pisanim putem ne obavijesti organizatora da odustaje od ugovora, smatra se da je saglasan sa novom cijenom.

6.KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Ponudjeni smještajni objekti i prijevozna sredstva u programima organizatora opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje u vrijeme objavljivanja programa putovanja. Ishrana, komfor i druge usluge kategorisani su prema lokalnim-nacionalnim propisima domicilnih turističkih uprava, a standardi smještaja i usluga su različiti i nisu uporedivi po destinacijama.

Programi putovanja su označeni brojem kalendarskih dana. Prvi dan je dan polaska na putovanje, a posljednji dan označen na programu putovanja je dan povratka.

7.SMJEŠTAJ, TRANSFER I PRIJEVOZ

Ukoliko putnik nije izričito ugovorio smještaj posebnih odlika, prihvatit će bilo koju službeno registrovanu smještajnu jedinicu u smještajnom objektu opisanom u programu putovanja.

Trokrevetne sobe su na bazi standardne dvokrevetne sobe sa pomoćnim ležajem, koji može značajno pogoršati komfor smještaja. Četverokrevetne sobe su na bazi standardne dvokrevetne sobe sa dva pomoćna ležaja, koji mogu značajno pogoršati komfor smještaja.

Putnik preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u određenom smještajnom objektu, koja se mogu odnositi na deponovanje novca i drugih dragocjenosti i vrijednih stvari, unos hrane i pića u sobe, poštovanje reda, nemogućnost smještaja u sobe prije određenog vremena, broj osoba u sobi, obavezu napuštanja sobe u određeno vrijeme i sl. Organizator ne može biti odgovoran za štete nastale zbog nepoštovanja propisanih pravila i običaja. Ako drukčije nije ugovoreno, smještaj putnika u objekat je najranije poslije 16,00 sati na dan početka korištenja usluge, a napuštanje objekta najkasnije do 09,00 sati na dan završetka korištenja usluge. Analogno tome, primjenjivat će se i važeći principi i pravila prijevoznika prilikom transfera i prijevoza putnika.

8.PUTNE ISPRAVE

Svi uslovi objavljeni u programu putovanja odnose se na državljane Bosne i Hercegovine. Organizator nije dužan upoznati putnike – državljane drugih država na uslove koji važe za odredišnu ili tranzitnu zemlju, već je njihova obaveza da potrebne uslove i isprave blagovremeno i uredno sami osiguraju.

Putnik za putovanje u inostranstvo mora imati važeće putne isprave i u roku dostaviti potrebne podatke i dokumente za dobijanje viza, ukoliko vize pribavlja organizator. U protivnom, smatrat će se da je putnik odustao od putovanja.

Organizator putovanja ne garantuje dobijanje vize i ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost putnog dokumenta ili ako pogranične vlasti – imigracione službe ne odobre tranzit, ulazak ili daljnji boravak putniku.

Ukoliko se putovanje ne može realizovati zbog prethodno navedenih razloga, primjenjuju se odredbe tačke 10. ovih uslova.

9.ODUSTAJANJE ORGANIZATORA OD PUTOVANJA ILI PROMJENA PROGRAMA PUTOVANJA ORGANIZATORA

Organizator može otkazati putovanje potpuno ili djelimično u slučaju kada nastupe vanredne okolnosti koje nisu postojale u vrijeme objavljivanja programa.

Da bi se putovanje realizovalo, najmanji broj prijavljenih putnika u određenom prijevoznom sredstvu treba da bude (ukoliko u programu putovanja nije posebno navedeno):

40 putnika za putovanje autobusom – ako u programu putovanja nije drugačije predviđeno,

20 putnika za putovanje na redovnim aviolinijama u Evropi – ako u programu putovanja nije drugačije predviđeno,

15 putnika za putovanje na interkontinentalnim aviolinijama – ako u programu putovanja nije drugačije predviđeno,

najmanje 80% popunjenosti kapaciteta za putovanje na posebno ugovorenim avionskim charter linijama, vozovima ili hidrogliserima.

Organizator zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja, kao i pravo promjene maršrute putovanja, ukoliko se promijene uslovi za putovanje (promijenjen red letenja, sigurnosna situacija u određenoj zemlji, elementarne nepogode ili druge vanredne okolnosti) bez obaveze isplate štete, odnosno plaćanja bilo kakve naknade putniku.

Ugovoreni smještaj može se zamijeniti samo smještajem u objektu iste ili više kategorije, a na teret organizatora. Putnik je dužan da prihvati promjenu smještaja u drugom objektu iste ili više kategorije u istom mjestu. Smještaj u objekte niže kategorije može se izvršiti samo uz saglasnost putnika i kompenzaciju putniku u vidu povlastica na putovanju srazmjerno smanjenoj kategoriji smještajnog objekta.

Organizator ne preuzima odgovornost za promjene programa putovanja usljed nepredviđenih okolnosti i više sile u toku putovanja.

Ukoliko se putovanje prekida zbog opravdanih razloga, organizator ima pravo na naknadu za stvarno pružene usluge.

Organizator je ovlašten otkazati putovanje u slučaju nedovoljnog broja prijavljenih putnika, o čemu je dužan obavijestiti putnike najkasnije pet dana prije predviđenog početka putovanja, uz obavezu da putniku izvrši povrat uplaćenih sredstava u cijelosti, najkasnije u roku od 15 dana od dana otkaza.

10. ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA

Putnik ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan pismeno izvijestiti organizatora putovanja. Datum prijema pisanog otkaza predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada organizatoru, izražene procentualno u odnosu na ukupnu cijenu putovanja, i to:

- 10% ako se putovanje otkaže do 30 dana prije početka,
- 20 % ako se putovanje otkaže 29 do 15 dana,
- 50 % ako se putovanje otkaže 14 do 8 dana,
- 85 % ako se putovanje otkaže 7 do 1 dana i
- 100 % ako se izvrši na dan ili poslije početka putovanja.

Promjena ugovorenog datuma putovanja, odnosno smještajnog objekta, sobe ili apartmana smatra se odustajanjem putnika od putovanja. Putnik je u obavezi organizatoru nadoknaditi samo stvarne, odnosno učinjene troškove ukoliko je do otkaza došlo zbog okolnosti koje nije mogao predvidjeti, otkloniti ili izbjeći, i to: bolest ili smrt putnika, bračnog druga, srodnika prvog nasljednog reda, brata ili sestre, odnosno poziv za vojnu vježbu putnika ili je elementarna nepogoda zvanično proglašena. Za navedene slučajeve putnik je obavezan dostaviti pisane dokaze organizatoru. Organizator putovanja, u slučaju da putnik koji je odustao osigura odgovarajuću zamjenu ili pak zamjenu izvrši sam organizator, dužan je putniku izvršiti povrat uplaćenih sredstava u

ukupnom iznosu, po odbitku samo stvarnih i učinjenih troškova (izdavanje vize, police osiguranja i dr.).

11.REKLAMACIJE

Ako su usluge iz programa putovanja nepotpuno izvršene, putnik može zahtijevati srazmjernu naknadu ako organizatoru dostavi blagovremeni i opravdani pisani prigovor. Svaki putnik – nosilac ugovora, prigovor podnosi pojedinačno jer organizator neće primiti u postupak grupne prigovore – reklamacije.

Postupak u vezi sa prigovorom:

- Putnik je dužan u mjestu boravka istaći prigovor za neodgovarajuću uslugu predstavniku organizatora ili drugom ovlaštenom licu neposrednog pružatelja usluge. Putnik je obavezan sarađivati sa predstavnikom organizatora i neposrednog izvršioca usluga u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora.
 - Ako putnik na samom mjestu ne prihvati ponuđeno rješenje koje odgovara uplaćenoj usluzi, organizator neće uvažiti naknadnu putnikovu reklamaciju.
 - Ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mjesta, putnik sa predstavnikom organizatora ili izvršiocom usluga o tome sastavlja pismenu potvrdu u dva primjerka koju obojica potpisuju. Putnik zadržava jedan primjerak ove potvrde. Ako je uzrok prigovora otklonjen na licu mjesta, putnik je obavezan potpisati potvrdu o tome, a u suprotnom, činjenica da je nastavio sa korištenjem ponuđenog rješenja smatra se da je program putovanja u cijelosti izvršen i da putnik nema pravo naknadnog prigovora, te se usluga smatra izvršenom bez prigovora.
 - Najkasnije osam dana po povratku sa puta, ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mjesta, putnik ima pravo da uloži pismeno obrazloženi prigovor organizatoru uz prilaganje pismene potvrde i eventualnih računa o plaćenim dodatnim troškovima. Organizator je dužan uzeti u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane prigovore.
 - Organizator je dužan dostaviti putniku pisani odgovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Organizator će rješavati samo one prigovore kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja. Ako putnik prihvati prijedlog organizatora, dužan je potpisati potvrdu o isplati naknade sa klauzulom da putnik nema nikakvih daljnjih potraživanja od organizatora po bilo kojem osnovu.
 - Dok organizator u navedenom roku ne donese pisani odgovor, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, arbitraže nadležnog organa, sudske ustanove ili davanja informacija u javna glasila.
 - Naknada po prigovoru može dostići samo iznos reklamiranog dijela usluge, ne može obuhvatiti već iskorištene usluge, niti dostići iznos cjelokupne cijene programa putovanja. Ovime se isključuje pravo kupca na nadoknadu idealne štete. Putnik koji nije zadovoljan odgovorom organizatora, može se žaliti arbitraži nadležnog organa.
- U skladu sa Pravilnikom o arbitraži, arbitražni postupak se pokreće na prijedlog putnika ili organizatora, uz obavezu uplate procijenjenih troškova arbitražnog postupka oba učesnika u postupku, a na osnovu rješenja predsjednika arbitražnog vijeća. Odluka arbitraže nadležnog organa koje agencija izabere je konačna i obavezujuća za organizatora.

AVIO ARANŽMANI:

– Organizator Dalia Travel d.o.o. ne odgovara uslijed promjene satnice leta, eventualnih kašnjenja uzrokovane od strane avio kompanije niti bilo koji vid u vezi sa izmjenom satnica,

– Organizator može da uslijed nedovoljne popunjenosti mjesta ili ne komercijalnosti leta predloži putnicima odlaganje putovanja od jednog do tri dana putovanja, s ciljem realizacije samog programa,

12.PRTLJAG

Prijevoz prtljaga do određene težine koju određuje avioprijevoznik je besplatan. Višak prtljaga putnik plaća prema važećim cijenama avioprijevoznika. Kod prijevoza autobusom putnik može ponijeti 2 (dvije) torbe prtljaga. Djeca do 2 (dvije) godine nemaju pravo na besplatan prtljag. Organizator putovanja ne preuzima odgovornost za izgubljeni, oštećeni ili ukradeni prtljag. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima unesenim u prijevozno sredstvo, o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatog prijevozniku, odnosno unesenom u smještajni objekat. Sva svoja prava vezano za navedeno putnik ostvaruje direktno od prijevoznika, pružatelja usluge smještaja i drugih, a prema važećim međunarodnim propisima, domaćim propisima i važećim uzancama.

13.CARINSKI I DEVIZNI PROPISI

Putnik je dužan striktno poštovati carinske, devizne i druge propise BiH, tranzitnih zemalja i zemalja u kojima boravi, te u slučaju nemogućnosti nastavka putovanja, odnosno boravka, sve posljedice i troškove snosi sam putnik.

14.ZDRAVSTVENI PROPISI

Putovanja u zemlje u kojima važe posebna pravila koja obuhvataju obaveznu vakcinaciju ili nabavku određenih dokumenata podrazumijevaju obavezu putnika da obavi potrebne vakcinacije i osigura odgovarajuće potvrde o tome.

15.GUBITAK DOKUMENATA

Ukoliko za vrijeme putovanja dođe do gubitka ili krađe putne isprave, troškove izdavanja novih isprava, kao i sve druge troškove, snosi sam putnik.

16.INFORMACIJE

Usmene informacije, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u programu putovanja, ne obavezuju organizatora putovanja.

17.POPUSTI

Uslove koji se odnose na ostvarivanje popusta za djecu, kao i na ostale pogodnosti koje su posebno date u programu putovanja, odredili su hotelijeri i drugi neposredni pružatelji usluga i njih treba tumačiti restriktivno (npr., za djecu do 2 godine starosti relevantan je kalendarski datum kada dijete navršava 2 godine i ništa preko toga i to u periodu trajanja putovanja).

18.INDIVIDUALNA PUTOVANJA „NA UPIT“

Kod individualnih „rezervacija na upit“ organizator naplaćuje troškove rezervacije u skladu sa vremenom angažovanja i poštanskim i drugim troškovima (telefon, fax, e-mail i dr.).

Putnik na ime troškova „rezervacije na upit“ polaže depozit koji ne može biti manji od 30 KM. Ukoliko putnik prihvati rezervaciju, depozit se uračunava u cijenu aranžmana.

Ukoliko organizator ne potvrdi rezervaciju, depozit se u cijelosti vraća putniku. Ako putnik ne prihvati ponuđenu i potvrđenu rezervaciju, organizator u cijelosti zadržava

iznos depozita za pokriće troškova rezervacije. U slučaju spora, nadležan je sud prema sjedištu organizatora putovanja.